

## ISLAMIC AKADEMIKA

Jurnal Pendidikan & Keislaman

### Hubungan Antara Kepuasan Pelayanan Pendidikan Dengan Hasil Belajar Di SDN Sukokerto 01 Bondowoso

Siti Ayu Wulandaria<sup>1</sup>, Selvia Okta Indriani<sup>1</sup>, Ana Ufilatul Laily<sup>1</sup>, Suheri<sup>2</sup>

1. Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam STAI At Taqwa Bondowoso
2. Dosen STAI At Taqwa Bondowoso

#### ISLAMIC AKADEMIKA

Jurnal Pendidikan & Keislaman

#### Abstrak

**Latar belakang:** kepuasan siswa sangat penting dalam proses pembelajaran untuk mengetahui keadaan emosional siswa terhadap materi yang dipelajari dalam pembelajaran. Dalam pelayanan pembelajaran yang di peroleh siswa sangat berpengaruh pada hasil belajar. Untuk meningkatkan kepuasan layanan pembelajaran perlu memperhatikan faktor yang mempengaruhi yaitu keterampilan mengajar guru, prestasi siswa. Berdasarkan uraian diatas maka penelitian ini penting dilakukan untuk menguji kontribusi keterampilan guru, kondisi pembelajaran dan hasil belajar sebagai acuan peningkatkan kepuasan layanan pembelajaran.

**Tujuan:** penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kepuasan pelayanan pembelajaran dengan hasil belajar di SDN Sukokerto 01, dengan jumlah responden 40 wali murid.

**Metode:** jenis penelitian ini menggunakan pengumpulan data dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan angket tertutup karena bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kepuasan pelayanan pembelajaran dengan hasil belajar. Populasi dalam penelitian ini adalah wali murid siswa kelas 6. Pengambilan sample pada penelitian ini dilakukan secara random sampling. Responden dalam penelitian ini sebanyak 40 wali murid. Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Korelasi Kendal Tau atau yang dibantu dengan SPSS.

**Hasil:** Hasil analisis pada kasus ini terlihat bahwa koefisien korelasi adalah -,022 dengan signifikansi 0,832, karena signifikansi <0,832 maka  $H_0$  ditolak, berarti  $H_a$  diterima artinya ada hubungan yang signifikansi antara Kepuasan dengan Hasil Belajar.

**Kata Kunci :** Kepuasan, Pelayanan, Hasil belajar

## **Pendahuluan**

Setiap peserta didik selalu mengalami proses belajar dalam kehidupannya, dengan belajar akan memungkinkan peserta didik untuk mengadakan perubahan didalam dirinya. Perubahan ini dapat berupa penguasaan suatu kecakapan tertentu, perubahan sikap, memiliki ilmu pengetahuan yang berbeda dari sebelum peserta didik melakukan proses pembelajaran. Sebagaimana yang dikemukakan M. Dalyono (1997:48) “belajar merupakan suatu kegiatan untuk mengadakan perubahan didalam diri seseorang yaitu: perubahan tingkah laku, sikap, kebiasaan, ilmu pengetahuan, keterampilan dan sebagainya. Perubahan-perubahan ini merupakan perbuatan belajar yang diinginkan, karena itu dapat dikatakan bahwa perubahan yang diinginkan akan menjadi tujuan dari proses pembelajaran. Untuk mencapai tujuan pembelajaran tersebut, maka peserta didik harus memiliki metode pelayanan pembelajaran yang baik. Metode pembelajaran yang sesuai dengan materi pelajaran akan menentukan tingkat keberhasilan peserta didik memahami pelajaran (Susilo, 2017). Menurut Djali (2007:40) Pelayanan peserta didik akan membawa peserta didik untuk siap memberikan respon terhadap situasi yang dihadapi melalui cara sendiri. Pelayanan peserta didik sebagai seorang siswa dalam belajar akan menentukan kualitas proses dan prestasi belajar siswa.

Sedangkan menurut Nana Sudjana (2008) Dalam proses belajar mengajar tentunya mempunyai tujuan, adapun tujuannya adalah semua siswa dapat memperoleh indeks hasil belajar yang memuaskan. Keberhasilan belajar siswa dapat kita ketahui dari penguasaan materi yang dipelajarinya dengan ditunjukkan oleh nilai yang diperoleh siswa dalam mata pelajaran yang bersangkutan. Bila siswa mendapatkan nilai yang baik, maka bisa dikatakan siswa tersebut mempunyai hasil belajar yang baik pula. Hamalik (2002:146) menyatakan bahwa hasil belajar itu sendiri dapat diartikan sebagai tingkat keberhasilan murid dalam mempelajari materi pelajaran disekolah, yang dinyatakan dalam bentuk skor yang diperoleh dari hasil test mengenai sejarah materi pelajaran tertentu.

Hasil belajar siswa bisa dibuktikan dan ditunjukkan melalui nilai atau angka dari hasil evaluasi yang dilakukan oleh guru terhadap tugas siswa dan ulangan-ulangan atau ujian yang ditempuh. Slameto (2010) Untuk memperoleh hasil belajar yang baik, banyak faktor yang mempengaruhinya. Adapun faktor-faktor tersebut ada yang berasal dari dalam diri siswa, ada juga yang berasal dari luar diri siswa. Menurut Walgito (2004:151) factor-faktor yang mempengaruhi

hasil belajar siswa terdiri dari : kesehatan fisik, kelelahan, motivasi, minat, konsentrasi, *natural curoiousity*, *self confidence*, *self discipline*, *intelegency*, ingatan, tempat peralatan belajar, suasana, waktu belajar dan pergaulan.

Enung Fatimah (2006:149) menjelaskan percaya diri adalah sikap positif seorang individu yang memungkinkan dirinya untuk mengembangkan penilaian positif, baik terhadap diri sendiri maupun terhadap lingkungan atau situasi yang dihadapinya. Barbara De Angelis (1997:5) percaya diri adalah sesuatu yang harus mampu menyalurkan segala yang kita ketahui dan segala yang kita kerjakan.

Pelayanan proses belajar mengajar yang bermutu adalah pelayanan proses belajar yang dapat menciptakan suasana pembelajaran kelas yang kondusif dan mendorong siswa untuk berperan aktif. Suheri (2018) menyatakan bahwa konsep diri dan perkembangan emosi adalah hal yang sangat penting diperhatikan oleh pengajar, untuk menciptakan proses pembelajaran yang kondusif, hal yang sama juga disampaikan oleh Yevina (2008) hal tersebut disebut Self regulated learning yang merupakan faktor internal pebelajar yang pasif, artinya akan muncul dari akibat dampak langsung terciptanya kondisi lingkungan pembelajaran yang kondusif. Hal senada juga disampaikan oleh Razak bahwa kurikulum yang dapat menciptakan kondisi dan suasana kondusif, yaitu suasana belajar yang menyenangkan, menarik, memberi rasa aman, memberi ruang pada siswa untuk berfikir aktif, kreatif dan inovatif dalam mengeksplorasi dan mengelaborasi kemampuannya (Razak, 2016). Gagne menyebutkan pula kemampuan pengajar untuk mengetahui kapabilitas yang telah dimiliki pembelajar, menstimulasi pembelajar untuk enggunakannya, dan menciptakan kondisi pembelajaran yang kondusif, Oleh karena itu, Gagne menekankan pentingnya pengkondisian. Gagne membedakan antara pengkondisian eksternal dan internal (Suheri, 2018).

Dengan demikian, dalam pelaksanaan diperlukan strategi dan metode belajar mengajar yang sesuai dengan metode ajar. Pelayanan proses belajar mengajar yang menggunakan semua fasilitas belajar yang optimal dapat menimbulkan perasaan bahwa siswa akan merasa mendapatkan keuntungan sewaktu pelajaran yang disampaikan difokuskan untuk menghasilkan kemampuan kognitif yang tinggi. Mutu proses belajar merupakan mutu dari aktifitas mengajar yang dilakukan oleh guru dan siswa baik didalam kelas maupun diluar kelas dengan menerapkan suatu manajemen mutu. Pendidikan mengedepankan mutu didalam proses belajar mengajarnya, tentu dapat menjadi landasan untuk memacu pertumbuhan melalui penyediaan tenaga kerja yang

memiliki pengetahuan, menguasai teknologi, serta mempunyai keahlian dan keterampilan. Disamping itu Pendidikan juga dapat memberikan keuntungan yang bersifat nonmoneter, antara lain diperolehnya kondisi kerja yang baik, hidup saling bertoleransi, dan dapat hidup berdemokrasi.

## Metode

Populasi dalam data ini meliputi murid SD Sukokerto 01 yang mana penelitian ini mencakup kepuasan pelayanan pembelajaran dengan hasil belajar. Adapun teknik pengumpulan data diperoleh dari penyebaran kuisioner atau angket. Dalam angket tersebut berisi kepuasan pelayanan pembelajaran dan hasil belajar. Data tersebut ditabulasikan dengan menggunakan tabulasi angket. Jenis penelitian ini menggunakan pengumpulan data dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan angket tertutup karena bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kepuasan pelayanan pembelajaran dengan hasil belajar. Populasi dalam penelitian ini adalah wali murid siswa kelas 6. Pengambilan sampel pada penelitian ini dilakukan secara random sampling. Responden dalam penelitian ini sebanyak 40 wali murid. Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Korelasi Kendal Tau dengan dibantu aplikasi SPSS.

## Penyajian data

**Tabel 1**

**Kepuasan pelayanan pembelajaran dan Hasil belajar**

No	Kepuasan	Hasil Belajar
1	5	842
2	6	794
3	3	776
4	6	843
5	7	785
6	8	779
7	8	805

8	8	806
9	8	725
10	6	743
11	5	806
12	5	793
13	4	791
14	4	725
15	5	791
16	7	736
17	4	819
18	3	815
19	5	869
20	5	837
21	4	750
22	7	856
23	5	783
24	6	785
25	5	794
26	4	806
27	8	836
28	5	744
29	7	791
30	7	732
31	6	666
32	8	832
33	7	809
34	8	822
35	4	723
36	6	763
37	5	772

38	5	785
39	4	783
40	3	794

### Hasil Penelitian

Hasil analisis pada kasus ini terlihat bahwa koefisien korelasi adalah  $-.065$  dengan signifikansi  $0,583$ , karena signifikansi  $<0,583$  maka  $H_0$  ditolak, berarti  $H_a$  diterima artinya ada hubungan yang signifikansi antara Kepuasan dengan Hasil Belajar.

### Hipotesis:

$H_0$  : Tidak ada hubungan antara kepuasan pembelajaran dengan hasil raport

$H_a$  : Ada hubungan antara kepuasan pembelajaran dengan hasil raport

**Tabel 2**

**Analisis SPSS Kepuasan peanggan dan hasil raport**

Correlations			kepuasan pembelajaran	hasil raport
Kendall's tau_b	kepuasan pembelajaran	Correlation Coefficient	1.000	.065
		Sig. (2-tailed)	.	.583
		N	40	40
	hasil raport	Correlation Coefficient	.065	1.000
		Sig. (2-tailed)	.583	.
		N	40	40

### Pembahasan

Dengan adanya latar belakang yang berbeda-beda maka pelayanan peserta didik akan membawa peserta didik untuk siap memberikan respon terhadap situasi yang dihadapi melalui cara sendiri. Pelayanan peserta didik sebagai seorang siswa dalam belajar akan menentukan kualitas proses dan prestasi belajar siswa.

(Nana Sudjana:2008) Dalam proses belajar mengajar tentunya mempunyai tujuan, adapun tujuannya adalah semua siswa dapat memperoleh indeks hasil belajar yang memuaskan. Keberhasilan belajar siswa dapat kita ketahui dari penguasaan materi yang dipelajarinya dengan ditunjukkan oleh nilai yang diperoleh siswa dalam mata pelajaran yang bersangkutan. Bila siswa mendapatkan nilai yang baik, maka bisa dikatakan siswa tersebut mempunyai hasil belajar yang baik pula. Hamalik (2002:146) menyatakan bahwa hasil belajar itu sendiri dapat diartikan sebagai tingkat keberhasilan murid dalam mempelajari materi pelajaran disekolah, yang dinyatakan dalam bentuk skor yang diperoleh dari hasil test mengenai sejarah materi pelajaran tertentu. Hasil belajar siswa bisa dibuktikan dan ditunjukkan melalui nilai atau angka dari hasil evaluasi yang dilakukan oleh guru terhadap tugas siswa dan ulangan-ulangan atau ujian yang ditempuh. (Slameto. 2010) Untuk memperoleh hasil belajar yang baik, banyak faktor yang mempengaruhinya. Adapun faktor-faktor tersebut ada yang berasal dari dalam diri siswa, ada juga yang berasal dari luar diri siswa. Menurut Walgito (2004:151) factor-faktor yang mempengaruhi hasil belajar siswa terdiri dari : kesehatan fisik, kelelahan, motivasi, minat, konsentrasi, *natural curoiousity*, *self confidence*, *self discipline*, *intelegency*, ingatan, tempat peralatan belajar, suasana, waktu belajar dan pergaulan.

Enung Fatimah (2006:149) menjelaskan percaya diri adalah sikap positif seorang individu yang memampukan dirinya untuk mengembangkan penilaian positif, baik terhadap diri sendiri maupun terhadap lingkungan atau situasi yang dihadapinya. Barbara De Angelis (1997:5) percaya diri adalah sesuatu yang harus mampu menyalurkan segala yang kita ketahui dan segala yang kita kerjakan.

Pelayanan proses belajar mengajar yang bermutu adalah pelayanan proses belajar yang dapat menciptakan suasana pembelajaran kelas yang kondusif dan mendorong siswa untuk berperan aktif. Dengan demikian, dalam pelaksanaan diperlukan strategi dan metode belajar mengajar yang sesuai dengan metode ajar. Pelayanan proses belajar mengajar yang menggunakan semua fasilitas belajar yang optimal dapat menimbulkan perasaan bahwa siswa akan merasa mendapatkan keuntungan sewaktu pelajaran yang disampaikan difokuskan untuk menghasilkan kemampuan kognitif yang tinggi. Mutu proses belajar merupakan mutu dari aktifitas mengajar yang dilakukan oleh guru dan siswa baik didalam kelas maupun diluar kelas dengan menerapkan suatu manajemen mutu. Pendidikan mengedepankan mutu didalam proses belajar mengajarnya, tentu dapat menjadi landasan untuk memacu pertumbuhan melalui



penyediaan tenaga kerja yang memiliki pengetahuan, menguasai teknologi, serta mempunyai keahlian dan keterampilan. Disamping itu Pendidikan juga dapat memberikan keuntungan yang bersifat nonmoneter, antara lain diperolehnya kondisi kerja yang baik, hidup saling bertoleransi, dan dapat hidup berdemokrasi.

### **Kesimpulan**

Hasil analisis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikansi antara kepuasan pelayanan pembelajaran dengan hasil raport kelas VI SDN Sukokerto 2. Hal ini berarti bahwa kepuasan pelayanan pembelajaran sangat berpengaruh terhadap hasil belajar. Artinya semakin pengguna jasa baik peserta didik dan wali murid merasa semakin puas maka hasil belajar siswa semakin tinggi karena semangat dan motivasi belajar yang semakin tinggi.

**ISLAMIC AKADEMIKA**  
Jurnal Pendidikan dan Keislaman



**Daftar Pustaka**

- Barbara De Angelis. 1997. *Confidence percaya diri sumber sukses dan kemandirian*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Bimo Wagino.(2004). *Bimbingan dan Konseling di Sekolah*. Yogyakarta : Andi.
- Dalyono, M.2005 *Psikologi Pendidikan*. Semarang Rineka Cipta.
- Djali.2007. *Psikologi Pendidikan*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Enung Fatimah. 2006. *Psikologi Perkembangan (perkembangan peserta didik)*. Bandung: CV.
- Hamalik. 2002. *Definisi Hasil Belajar*. Jakarta Rosdakarya
- Nana Sudjana.2008. *Penilaian Hasil Proses Belajar Mengajar*. Bandung PT Remaja Rosdakarya.
- Razak, E K Y Abdul. 2016. “Pengaruh Prestasi Kerja Dan Kecerdasan Adversity Terhadap Profesionalitas Guru Madrasah Ibtidaiyah Se-Kota Bogor Jawa Barat Institut Agama Islam Negeri Surakarta Tahun 1436 H / 2016 M.”
- Reni, Yevina Maha et al. 2008. “Pengaruh Strategi Pembelajaran Dan Self Regulated Learning Terhadap Hasil Belajar.” (1992): 47–55.
- Slamato,2010. *Belajar dan Faktor factor yang Mempengaruhinya*. Jakarta;Rineka Cipta.
- Suheri, Citra K, Hendrikus dkk. 2018. *Psikologi Pembelajaran Dari Teori Ke Aplikasi 1*. 1st ed. ed. Suheri. Jakarta: Goresan Pena.
- Suheri, Citra K, Hendrikus dkk. 2018. *Goresan Pena Psikologi Pembelajaran Dari Teori Ke Aplikasi 2*. 2nd ed. ed. Suheri. Jakarta: Goresan Pena.
- Susilo, T., & Fawait, A. Influence of Inquiry-Recitation and Cognitive Learning Styles on Learning Outcomes Citizenship Education.